

Derechos Universales, Políticas Públicas y Envejecimiento. El caso de los Huehuecallis de Iztapalapa*

David Alarcón*

Resumen

Teniendo como referente teórico la corriente del interaccionismo simbólico, el artículo se adentra conceptualmente en el estado del arte de tres tópicos fundamentales: derechos universales, políticas públicas y envejecimiento, construyendo el problema central de investigación sobre la base de enlazar teóricamente estos tres signos y su manifestación en la Delegación simbólicamente más excluida del Distrito Federal de México: Iztapalapa.

Palabras claves: derechos universales, políticas públicas, adultos mayores, contradicción, trabajo social

Abstract

Taking as reference the current theory of symbolic interactionism, the article goes into the conceptual state of the art of three fundamental topics: universal rights, public policy and aging, building the central research problem based on theoretically bind these three signs and their Delegation demonstration symbolically excluded of the Federal District of Mexico Iztapalapa.

Keywords: universal rights public policies, seniors, contradiction, social work

Marco teórico

Utilizando los referentes teóricos del interaccionismo simbólico que propone:

- a) La diferencia que existe entre la idea y la cosa, el concepto del percepto ;
- b) la consideración del ser humano como una totalidad compleja, pero una unidad en sí, en completa oposición a cualquier perspectiva dualista o maniquea;
- c) la construcción social de la realidad en la cual el yo individual no existe sin los otros que lo reconocen, y que todo en lo social es socialmente construido -incluyendo por supuesto la conciencia de sí-;
- d) La diferencia entre actos automáticos y actos significantes;
- e) lo fundamental del lenguaje y en especial del gesto vocal para el proceso de asignación de significado al mundo (y de su construcción) "el gesto vocal es la verdadera fuente del lenguaje propiamente dicho y de todas las formas derivativas del simbolismo, y, así del espíritu" (Mead; 1972:35);¹ el autor presenta los resultados de una investigación realizada en la ciudad de México entre los años 2010 y 2011.

* El documento que se presenta constituye una síntesis de la investigación realizada al interior del programa de Maestría en Trabajo Social de la Escuela Nacional de Trabajo Social de la Universidad Nacional Autónoma de México. Marzo de 2012. México D.F.

** Licenciado en Trabajo Social. Universidad de Los Lagos. Chile. Maestro en Trabajo Social. Escuela Nacional de Trabajo Social. Universidad Nacional Autónoma de México. Email: davidalejandro1974@gmail.com

¹ Por "espíritu" (Mead: 1972) o "alma" (Simmel: 1986) en el interaccionismo simbólico se hace referencia a todo lo inmaterial que conforma a un ser humano y es precisamente en aquella inmaterialidad donde se producen los principales procesos cognoscitivos de una persona.

Metodología de la investigación

Para la construcción del marco teórico, el investigador se sumergió en el estado del arte de tres tópicos centrales: Derechos Universales, Políticas Públicas y Envejecimiento, pudiendo constatar que en dichos conceptos existen flagrantes contradicciones al interior de ellos y que permean la acción del Trabajo Social latinoamericano. Para la elección del campo de estudio el autor fijó su atención en la Delegación de Iztapalapa, que al momento del trabajo contaba con la mayor cantidad absoluta de personas mayores de 60 años (al interior del Distrito Federal) junto a otra serie de antecedentes que permiten señalarla como la Delegación simbólicamente más excluida de la capital mexicana. En dicho territorio se escogió el programa de Huehucallis ("casa del anciano" en náhuatl) y específicamente a las encargadas de dichos centros, quienes en su calidad de representantes de la política pública delegacional construyen significados cotidianos en torno a la labor que realizan.

Para orientar el trabajo se efectuó la siguiente pregunta de investigación: **¿Cuáles son los significados que la intervención con adultos mayores tiene para las administradoras de los Huehucallis y para las trabajadoras sociales que se desempeñan en el área de atención al adulto mayor de la Delegación Iztapalapa del Distrito Federal de México?** A su vez se contaba con una pregunta complementaria: *los significados de estos agentes ¿guardan alguna relación con el Enfoque de Derechos en Política Pública que ha sido recomendado internacionalmente y que en el último año el Estado mexicano ha elevado a rango constitucional?*

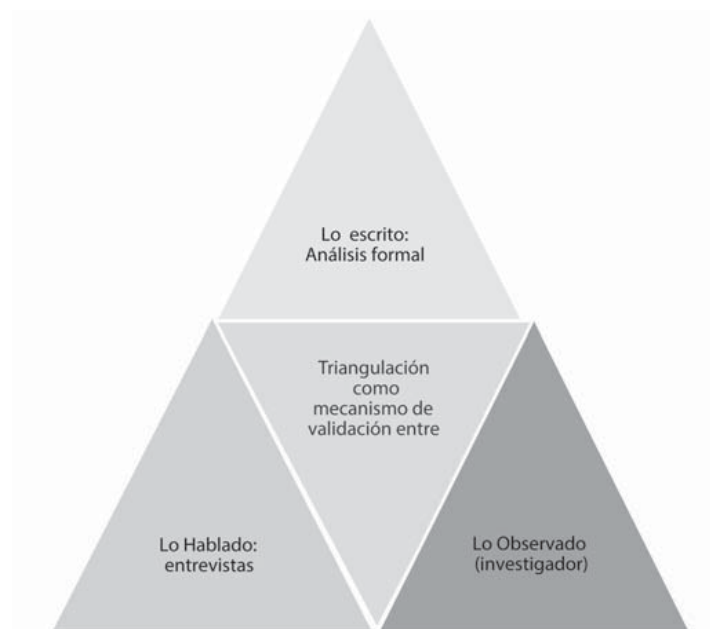
Posterior a la pregunta de investigación, el autor se adentró progresivamente en el campo de estudio apoyándose en la etnografía y con métodos aportados por dicha estrategia: observación participante y no participante, diseño de guías y mapas, reconocimiento del territorio, elaboración de entrevistas semi-estructuradas. Todo este proceso dinámico (y no precisamente lineal) contribuyó a la obtención de diferentes resultados.

Para la interpretación de los resultados se recurrió a un ejercicio de hermenéutica utens, es decir un proceso concreto de interpretación, utilizando las orientaciones del mexicano Mauricio Beuchot quien en su propuesta analógica de la hermenéutica señala "lo análogo es preponderantemente diverso...respeto las diferencias; pero evita la pura diferencia" (Beuchot; 2002: 25).

Resultados principales

Dentro del paradigma interpretativo una forma de validar el conocimiento se encuentra dado por el ejercicio de la triangulación, es decir el contraste entre las diferentes miradas del estudio. Por tanto, tres son las perspectivas que operan en el proceso: a) la mirada hacia los documentos oficiales y los significados que contienen; b) la mirada hacia los significados de las administradoras de los Huehucallis y las colegas que trabajan en el área seleccionada; y c) la mirada del investigador en torno a la relación que existe entre las dos primeras dimensiones.

Cuadro 1. La perspectiva de la investigación y su forma de validar el conocimiento generado. 2011. Alarcón Muñoz, David



1 A nivel formal (lo escrito)

El análisis formal consistió en una revisión pormenorizada de los principales textos internacionales y locales que tienen directa relación con la temática de las personas de edad. El proceso hermenéutico llevado a cabo permitió encontrar algunos resultados que se resumen a continuación:

- a) Lo primero que es posible identificar es la gran *dispersión conceptual* encontrada en los textos referidos. Con "*dispersión conceptual*" lo que se quiere plantear es que no fue posible reconocer ningún término que se haya mantenido estable al paso del tiempo y que permita al investigador "aferrarse" a alguno de ellos, es decir una serie de signos unívocos como lo plantea Beuchot (2002). Los únicos signos que tienen un grado importante de univocidad (y que evitan polisemia descontrolada por tanto) son los encontrados en las leyes federales y locales de México y del Distrito Federal.
- b) Un segundo aspecto identificado en este proceso interpretativo es lo que se denomina la "*heterogeneidad conceptual*", entendida como la identificación de una multiplicidad de términos para referirse al fenómeno de los adultos mayores.
- c) Un tercer prisma de análisis se refiere a lo que se denomina "*dinamismo conceptual*" encontrado en los textos estudiados que representa el mismo dinamismo de los procesos de socialización, pero que en este caso es posible identificar que el *movimiento de los signos* escritos se da de una manera asimétrica entre los documentos internacionales, la Constitución nacional y las leyes mexicanas analizadas. La anterior asimetría se expresa en el hecho que son las leyes federal y local las que tienen una directa relación con el lenguaje y las recomendaciones mundiales, no así la carta magna. Es curioso dar cuenta de que la Constitución

mexicana señala solamente en un artículo -el n° 123- el concepto de “vejez”², en el resto del texto no aparece ninguna alusión a esta etapa de la vida en forma directa. Sin embargo, no ocurre lo mismo ni con los derechos de la infancia ni con los de los pueblos indígenas, los cuales tienen orientaciones de rango constitucional claramente explicitados³. En la mirada que se utiliza, es posible afirmar que los niños-as y los pueblos indígenas son reconocidos formal y oficialmente como sujetos de derechos, *pero las adultas y adultos mayores no cuentan con ese reconocimiento especial*.

- d) También es posible indicar la **normatividad explícita** de las declaraciones mundiales, entendida como el *deber ser* de los Derechos Universales es posible de identificar en los textos estudiados, y que dicha norma tiene su origen - como lo señala Fariñas Dulce (2006)- en el imperativo categórico de Kant y en la filosofía europea que sustenta la universalidad de los derechos.
- e) Otro aspecto identificado es la **amplitud de los signos**. Cuando se habla de amplitud, lo que se señala es que los documentos utilizan la generalización del lenguaje. Lo que se pudo encontrar en los textos internacionales es una generalización amplia en los textos primigenios, respetando con ello el principio fundamental de soberanía y autodeterminación de los Estados. Lo anterior recuerda el comentario de Abramovich “Se ve así que la lógica de derechos no restringe las opciones de políticas públicas abiertas al gobierno para cumplir con sus obligaciones. Los Estados tienen un margen importante de autonomía para decidir las medidas específicas que adoptarán con el fin de hacer efectivos los derechos” (Abramovich; 2007:104).
- f) Sin perjuicio de lo anterior es posible identificar -además- una clara **evolución de los signos** desde la primera conferencia de Viena (1982) hasta los últimos documentos de la región latinoamericana. La “*evolución de los signos*” que se señala se refiere a que el fenómeno de las y los AM han experimentado mutaciones importantes debido a la incontrarrestable fuerza de la historia; por tanto, los símbolos significantes a nivel internacional se han adaptado/ evolucionado a dichas transformaciones, y ello es posible de constatar en las palabras que se han utilizado para nombrar el fenómeno: de “personas de edad” ha tenido lugar la evolución al signo “persona adulta mayor”. Este proceso es posible de señalar cuando por ejemplo, ya se habla en la conferencia de Madrid (2002) de la imperiosa necesidad de construir una “sociedad para todas las edades” donde el goce y disfrute de los Derechos Universales debe considerar la participación sin exclusión de todas las personas AM.
- g) También en este proceso de *evolución de los signos*, es posible identificar otro elemento: la tendencia que va desde símbolos significantes que están desconectados entre sí en términos declarativos a la elaboración de textos posteriores en los cuales es posible encontrar grados mayores de integración

² “Es de utilidad pública la Ley del Seguro Social, y ella comprenderá seguros de invalidez, de **vejez**, de vida, de cesación involuntaria del trabajo, de enfermedades y accidentes, de servicios de guardería y cualquier otro encaminado a la protección y bienestar de los trabajadores, campesinos, no asalariados y otros sectores sociales y sus familiares.” Artículo 123, inciso XXIX. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (Destacado del investigador)

³ Sin embargo, los derechos consagrados por la Constitución aplican también a este grupo de la población.

en su contenido; lo que podría tentativamente nombrarse como **el paso de la dispersión a la integración simbólica**.

2. Lo hablado: los signos que operan en el programa seleccionado.

En el caso de la profesión, se hace fundamental recordar que “Trabajo Social no opera en primer lugar con objetos tangibles sino con el discurso como tangibilidad, como condición de posibilidad. Por tanto, para que Trabajo Social pueda intervenir fundadamente, requiere adentrarse en las **formas de nombrar**, de interpretar una realidad” (Matus; 1999: 86. Destacado del investigador).

- a) Primer descubrimiento: la heterogeneidad/equivocidad formativa, experiencial y contractual de las encargadas.

Una primera área de significado encontrado en este trabajo es la viva heterogeneidad de niveles educacionales identificada en las encargadas que operan los Huehuecallis:

[A: “Preparatoria terminada y un semestre en la UACM” (Adm. 1) /A: “Si, preparatoria terminada y este... y una carrera técnica, auxiliar contable” (Adm. 2)/A: “No, yo nada más estudié hasta segundo de secundaria... y estudié una este... una carrera corta... que fue como estilismo y este... estuve en la Delegación. Entre a la Delegación como estilista, durante 10 años.” (Adm. 3)]

Otra área de significado encontrada tiene que ver con la experiencia laboral previa de las administradoras, donde nuevamente es posible identificar la diversidad:

[A: “Me mandaron de parte de ahí de la Delegación, me mandaron para acá...” (Adm. 1)/A: “¿Cómo llegue aquí? ¡Ay!. Buena pregunta, ahí sí... pues solicitando trabajo...” (Adm. 5)/A: “Este... por parte de... ya ve, los partidos este... por parte de una diputada...” (Adm. 7)]

La otra dimensión de esta triada identificada tiene que ver con la situación contractual diferenciada de cada una de las administradoras

[A: “Yo soy eventual... eventual extraordinario... esa es otra categoría...” (Adm. 4)/A: “... De base... tengo apenas voy a cumplir 3 años... de base... eventual, desde que entré...” (Adm. 7)]

Segundo descubrimiento: significados unívocos en torno a las funciones de la administración, pero significados equívocos respecto del rol.

En este proceso interpretativo es posible encontrar algunos significados que tienden a la homogeneidad/univocidad, uno de ellos se encuentra conformado por las funciones que el cargo conlleva:

[A: “Pues según mi función es de administradora; pero este... tenemos otras funciones no nada más administración en la Delegación pues nos mandan luego a veces también a eventos, entonces hacemos de todo: administradora, talleristas, apoyo... de todo” (Adm. 1)/A: “Administrar los ingresos. Aquí se cobran los servicios y nosotros tenemos que tener una relación de todo lo que entra... sí, la función principal... como segunda función es atender al adulto mayor, brindándole las comodidades, los servi-

cios gratuitos...además de eso me he involucrado un poquito en cuanto a hacer manualidades con ellos... entonces pues que sea de convivencia, recreación este... pues hacemos manualidades..."(Adm. 2)]

Es posible indicar que todas las encargadas comparten una perspectiva poli funcional de su cargo: no sólo recolectan los ingresos, coordinan el personal y atienden público en general, sino que en momentos que las contingencias lo exigen operan incluso como talleristas, que son personas encargadas de trabajar en forma directa con las y los adultos mayores que acuden a los Huehuecallis.

Ahora la polifuncionalidad se transforma en polifonía de significados cuando se trata de averiguar el significado del cargo y en este ámbito es posible encontrar una amplia heterogeneidad/equivocidad de símbolos significantes: desde quienes significan su puesto como una responsabilidad que es compartida con el nivel directivo⁴ y quienes atribuyen un componente esencialmente autogestivo a su labor.

[A: "...Yo le ayudaba a la administradora de todo. Ahí estuve cinco años trabajando... Entonces fue la verdad una sorpresa muy bonita y grata para mí porque este... pues el tener ya una responsabilidad, el trabajar ya con adultos mayores, involucrarme más en ellos y con ellos; entonces era otra experiencia..." (Adm. 4) / A: "**¿Qué significa? Pues la verdad es como un reto para mí, la verdad. Un gran reto en mejorar el lugar, de hacer un cambio a comparación de los otros administradores que estaban**" (Adm. 1)]

b) Tercer descubrimiento: nombres distintos para un mismo programa. Una clave sutil de interpretación.

La palabra Huehuecalli viene del náhuatl y significa "casa del anciano". Algunas investigaciones como las de García Ramírez (2003) señalan que en los pueblos mayas y aztecas el adulto mayor tenía un rol preponderante en la vida de la comunidad por lo cual estos Huehuecallis contaban con ciertas peculiaridades asociadas al valor simbólico de quienes las habitaban.

En el caso investigado, si bien el programa es denominado de esta forma en lo oficial, en lo fáctico nuevamente resurgen significados equívocos:

[A: "*Bueno, pues... es atender al público en general, a las personas que lleguen y se acerquen... con nosotros... nos piden... cuáles son los servicios que ofrecen aquí este **Huehuecalli**, las actividades, talleres, los costos de las consultas o vienen a agendar alguna cita...*" (Adm. 5) (Destacado del investigador) / A: "...De ahí este... me, pues me, me prepararon como quien dice me dieron un... pues información: cómo se manejaban **las casitas**, durante no sé, un medio año... me mandaron a cubrir a las otras administradoras..." (Adm. 3) (Destacado del investigador)]

En términos de lo cotidiano resulta interesante señalar que el uso de diminutivos no es menor, ellos encierran un significado que es importante develar y tematizar. Para la Real Academia Española (RAE) el diminutivo viene del latín *diminutivus* y significa "que tiene cualidad de disminuir o reducir a menos algo" (RAE; 2010), por tanto este signo es una disminución del otro o del objeto, opera como una minimización, una for-

⁴ La Unidad de Atención al Rezago Social de la Delegación de Iztapalapa es el área de la administración pública encargada de coordinar y supervisar el funcionamiento de los Huehuecallis estudiados.

ma del lenguaje en el cual el fenómeno es reducido. No es lo mismo hablar de “casa” que de “casita”, como tampoco de “colega” o “coleguita”, **porque cuando se trata a los otros en diminutivos se niega discursivamente la igualdad**⁵. Por ello puede parecer banal plantear este descubrimiento, pero no lo es para la hermenéutica que se efectúa: una “casita” supone que es algo reducido, pequeño, no un lugar de encuentro amplio, sino que acotado, restringido y hasta quizás invisibilizado.

Una mirada del investigador puede afirmar que los Huehucallis contienen una serie de servicios que no son propios de una “casita”, sino que de un programa institucional (psicólogos, terapeutas, médicos generales, talleristas, entre otros). Y además, resulta paradójico nombrar “casita” a una serie de edificaciones que a simple vista superan con creces las dimensiones de las viviendas que rodean a estos centros de atención para la población AM en particular y la población en general.

c) Una paradoja encontrada: de cómo un programa público puede ser híbrido⁶ en el espacio de lo social.

Uno de los hallazgos más notables del proceso de investigación es constatar la hibridez de los Huehucallis de la Delegación. Si bien los enfoques de políticas públicas señalan que existen diferencias conceptuales entre la focalización, la universalidad, la subsidiariedad y las transferencias monetarias condicionadas, esta diferencia no es tan clara al momento de analizar el programa en cuestión.

Lo paradójico del descubrimiento es que es posible señalar que los Huehucallis estudiados tiene una *contradicción* fundamental en su funcionamiento, porque en los hechos se asiste a un programa que agrupa en su ejecución dos símbolos significantes antagónicos: formalmente están señalados como programas acotados territorialmente y con una población específica a atender, ergo son propuestas focalizadas. Sin embargo, lo que opera de facto son centros que atienden a toda la población que lo requiera con énfasis en la población catalogada como adultos mayores, incluso con atención a personas que pueden ser de otra unidad territorial ajena a la Delegación de Iztapalapa. Es decir *los Huehucallis operan más como centros comunitarios que como unidades exclusivas para las y los AM del sector en el cual se emplazan*.

Esta *dualidad de significados* contradictorios permite afirmar que los Huehucallis de la Delegación de Iztapalapa operan en forma híbrida. Los Huehucallis no sólo

⁵ Experiencias del investigador refieren diversos casos en los procesos de validación profesional, en los cuales colegas de amplia trayectoria significan a profesionales recién egresados como “coleguitas”. No está demás señalar que este diminutivo puede contener diversos significados, pero el diminutivo es lo que es: una disminución o negación velada de la igualdad entre los seres humanos. La propuesta de Trabajo Social de Derechos surgida con ocasión de la tesis origen de este artículo apuesta a la erradicación y exilio del lenguaje de dos elementos que pululan en los diálogos: los diminutivos y las palabras que niegan la dignidad del otro/a y que si analizamos son de uso corriente. Y si se efectúa una radicalización de la postura, se señala que el exilio discursivo de dichos términos se extiende tanto al espacio de intervención profesional como a la vida cotidiana, ontologizando discursivamente el paradigma de los Derechos Universales y dándole a la palabra el rol que en culturas antiguas tuvo: un valor sagrado. Un ejemplo de ello es el pueblo judío en el periodo mosaico que jamás osaba **nombrar** a la divinidad y cuya vista por los mortales acarrearía indefectiblemente la muerte.

⁶ De la cruce de un caballo y un asno surge la mula que constituye un híbrido y que en términos biológicos es estéril. Por eso es fundamental tener cuidado con el signo a emplear para referirse a un objeto de lo social; como por ejemplo cuando autores como Néstor García Canclini en su célebre texto denominado “Culturas híbridas: estrategias para entrar y salir de la modernidad” (Grijalbo. México. Año 1989) señala que la cultura latinoamericana es esencialmente híbrida. El término aplicado a los Huehucallis estudiados dice relación con que existe un signo que agrupa en su conceptualización **-y en forma simultánea-** significados contrapuestos; como el caso de la triada imbricada de focalización formal, universalidad de facto y copago de servicios.

atienden a personas que vienen de la colonia y de la Delegación, su alcance es mayor. Incluso traspasa los límites territoriales generándose en los hechos una expansión informal de cobertura, en oposición al acotamiento formal establecido y normado por las modalidades de operación oficiales.

[A: “No, vienen de diferentes lados, o sea vienen lo que es todo, todo este... pues no todo lo que es Iztapalapa porque... gente más lejos pues no podría, como adulto mayor; no puede llegar a este tipo de, de lugares pues por lo mismo, ¿no?; porque hay muchos adultos mayores, son solos” (Adm. 3)/A: “Es un este... ahora sí que se atiende a población abierta... puede ser población abierta... solamente hay que venir y pedir una cita, porque casi la mayoría trabaja con citas...” (Adm. 4)/A: “Así es. Este servicio se atiende para público en general...” (Adm. 5)/ A: “Nosotros lo atendemos, inclusive; hemos atendido personas que no tienen dinero... de repente, de repente vienen y nosotros le damos la atención. No se nos ha dicho: Tal adulto no entra o tal persona no entra. Aquí entra quien lo necesite...” (Adm. 6)]

Como otro de los resultados del proceso de investigación es posible afirmar que los Huehuecallis estudiados constituyen unidades en los cuales el programa es *formalmente focalizado pero fácticamente universal*, pero a ello es posible agregar otra contradicción: los Huehuecallis operan en forma subsidiada mediante el sistema de copagos, puesto que cobran por los servicios que prestan a todos quienes reciben sus prestaciones. En este punto aparece la labor de las trabajadoras sociales que en las unidades básicas de rehabilitación elaboran informes de exención para quienes no pueden costear las prestaciones. Si se profundiza la mirada, cabe hacerse una pregunta ¿Cuáles son las motivaciones que justifican el cobro a una población reconocida en situación de vulnerabilidad y que vive en la Delegación simbólicamente más excluida del Distrito Federal?

Los Huehuecallis operan en zonas reconocidas de alta y muy alta marginalidad urbana según la información obtenida en la página oficial de la Delegación. Entonces la hibridez del programa es la consecuencia lógica de la lucha entre un signo oficial y *una realidad que sobrepasa los signos reglamentados*. Si se cobran aranceles de bajo costo (en comparación con otras realidades del Distrito Federal y de la misma Delegación) y aún así los AM que acuden no necesariamente pueden pagar⁷ la contradicción aumenta aún más y en este micro- escenario se reproduce las polémicas fundamentales que en la actualidad tensan a las políticas públicas. Se tiene así un programa *focalizado territorialmente, universal de facto y subsidiario en sus servicios*; por lo que la distinción teórica que parece tan clara al momento de analizar el tema queda pulverizada en el espacio investigado, porque se entrecruzan, mezclan y operan en forma híbrida orientaciones que son inconciliables conceptualmente.

d) El corazón de la mirada: significado de las y los AM para las administradoras.

Uno de los meollos de este trabajo se relaciona con un elemento fundamental e irreductible del enfoque de derechos en política pública orientado hacia las y los AM: el cambio paradigmático que implica pasar de una perspectiva de un sujeto con necesidades a una visión del otro/a como sujeto portador de derechos exigibles ante el Estado (Abramovich.2007). Lo sorprendente de los resultados que se exponen es que

⁷ Las inquietudes enunciadas son materia prima para otras investigaciones.

si a nivel teórico no hay acuerdos y una abierta o soterrada lucha de significados que tensionan a un Estado en particular, esa misma tensión es posible de identificar en al área de estudio, que se expresa en una heterogeneidad/equivocidad de significados fascinante:

[A: “¿Cómo veo a los adultos mayores?... la verdad con muchas ganas de salir adelante, de seguirse superando a pesar de su edad y de experiencias que ha nosotros los jóvenes nos dejan, unas bonitas experiencias la verdad” (Adm. 1)/A: “No pos’ son personas este... simpáticas, agradables...” (Adm. 2)/A: “¿Cómo son? Al principio... es que son de diferente forma, ¿no? distintos... yo los siento así como, otra vez **como niños**... algunos adultos mayores vienen y, vienen, ¿cómo le dijera?; con pues, como con necesidad de tener cariño. Adm. 3) (Destacado del investigador)/A: “¡Ay! son bien lindos, eh, muy lindos que son los adultos mayores... muy lindo en todos los aspectos... de hecho hay unos **abuelitos**, todos los **abuelitos** traen problemas diferentes, ¿no?; pero hay unos **abuelitos** que vienen aquí, este es su refugio, este Centro. ... ¡ay! pues los **abuelitos**... a mí me encanta convivir mucho con ellos porque recibo muchas bendiciones de ellos y para mí es mucho eso” (Adm. 5) (Destacado del investigador)/ A:.. porque con los adultos mayores, es que ellos son como eh... ¿cómo se oirá?; se oirá feo, ¿no?; pero **son como borreguitos**, ¿no? O sea, así na’ mas van siguiendo, van siguiendo a lo que les dicen...” (Adm. 3. Destacado del investigador)]

Uno de los hallazgos notables de este proceso es que –si bien existen nociones de derechos en las encargadas de los Huehucallís- al momento de navegar y adentrarse en los símbolos significantes de las entrevistadas, es posible señalar que en su concepción del otro no necesariamente se expresa la igualdad, sino que el viejismo y la perspectiva disminuida del otro se tematiza en toda su fuerza, por lo que es posible señalar que *la frecuencia de los signos en torno a una perspectiva de derechos no se encuentra distribuida en forma unívoca en este programa y que incluso existen símbolos significantes refractarios a la perspectiva que se intenta encontrar en el campo de estudio*.

La diversidad es parte constitutiva del mundo de lo social, pero en el caso que se analiza existen signos que operan a contra corriente del paradigma de los DDHH, y lo sorprendente es que al interior de un mismo programa aparentemente homogéneo operan significados contradictorios y en abierta oposición con el paradigma general que se problematizó desde el comienzo. La igualdad - como símbolo significativo- no es una *frecuencia unívoca*, por el contrario, perspectivas del viejismo y de la neofilantropía -al considerar al otro como víctima no como ciudadano (Aquín. 2004)- se encuentran operando en el programa seleccionado y ello es un elemento digno de consideración, porque si bien las palabras no son la realidad **la representan** y esa representación tiene valor cognoscitivo que guía, orienta y comanda la acción social.

Además, no resulta pertinente significar al otro/a como “abuelito” en condiciones que puede ser una mujer u hombre que jamás se casó, no tuvo hijos y por ende resulta a todas a luces imposible que sea una “abuelita/o”. Este término de uso cotidiano no sólo contiene una perspectiva reducida de quienes son atendidos en forma preferente (no exclusiva) en los Huehucallís de la Delegación de Iztapalapa sino que más encima contiene el elemento diminutivo señalado precedentemente. Es decir, no sólo se

acota al otro/a a un rol que quizás no tiene, sino que también se le minimiza, porque el término usado no es “abuela/o” sino que “abuelita/o”. No está demás señalar que todos los documentos oficiales tanto nacionales e internacionales se refieren a personas de edad o adultos mayores, que operan como signos que rescatan la dignidad e igualdad y le asignan una neutralidad que busca operar como concepto puente entre culturas de diversos universo simbólico⁸. El hallazgo en cuestión permite identificar que una cosa es lo que maneje la documentación oficial analizada en términos formales y otra muy distinta son las palabras que en sus prácticas las administradoras tematizan, pudiendo afirmarse que un obstáculo para ontologizar las orientaciones (que las leyes locales pretenden transformar en acción social) está dado por las palabras que las encargadas utilizan para referirse a las personas con las cuales se relacionan diariamente a las cuales orientan, apoyan y entregan servicios⁹.

- e) Significados en torno a la legislación oficial y las categorías de análisis: Otra equivocidad como hallazgo.

Frente a la consulta por el conocimiento de los principios generales que animan la Ley de los Derechos de las personas adultas mayores en el Distrito Federal, existieron diversas respuestas que permiten afirmar que los principios no están explícitos en su quehacer, pero que en forma *velada* influyen en el quehacer de las encargadas y la relación que sostienen con las y los AM que asisten al programa.

[A: - “Eh... si, medio he escuchado esa ley pero la verdad así que yo me lo sepa, no... la verdad, así muy a fondo no, ni; creo nada más este... lo único es sobre sus derechos... que tengo referencias yo de ellos pero así en concreto de la Ley, no...- ¿Qué podría yo apoyar desde aquí? Por ejemplo esta el derecho de recreación y cultura... está el derecho también de tener un espacio libre donde divertirse... está el derecho a la educación también con ellos, está el derecho a la salud, el derecho a la no discriminación... y infinidades todavía”(Adm. 1)/ A: “Pues más que nada tenemos este... nos han hecho hincapié que ellos también tienen derechos y obligaciones a pesar de ser adultos mayores. Tienen derecho a una vida digna, a una calidad de vida excelente, a ser queridos, a tener familia, a tener todo, todo, todo lo indispensable que cualquier ser humano debe de tener: respeto... salud y alimentación... y infinidades todavía” (Adm. 4)]

⁸ En este apartado resulta fundamental repetir la notable la cantidad de términos para referirse a un mismo fenómeno: viejo, senecto, adulto mayor, senescente, persona de la tercera edad, persona en plenitud, tercera y cuarta edad, son los principales signos empleados para referirse al otro/a. Esta polisemia/equivocidad da cuenta de la multidimensionalidad del fenómeno.

⁹ Continuando con la propuesta de Trabajo Social de Derechos, una forma de transformar en símbolo significativo un signo como el que se analiza (los DDHH) pasa por la re-educación del lenguaje, la adopción de términos de reciente creación, porque si hay algo que es un desafío enorme para el paradigma central de esta investigación (aparte de la polémicas que existen al interior de los Derechos Universales) pasa por una **re- significación del mundo** a la luz de los DDHH y la instauración de un conjunto de signos que están en proceso de socialización primaria y que aún no han podido ser transformados en lenguaje de la vida cotidiana. Expresiones como “interrupción legal del embarazo”, “persona con orientación sexual distinta” “trabajadora/or independiente del sexo comercial” “persona con discapacidad” son nuevos símbolos significantes que aún no son de dominio público y que plantean una labor de educación en el cual el Trabajo Social tiene un enorme campo de intervención.

Lo que fue posible identificar en el trabajo de las administradoras y que constituye una *frecuencia de signos* es una interesante univocidad: si bien la ley no se encuentra memorizada si se encuentra incorporada la perspectiva de los derechos como un referente de significado. En este sentido, los DDHH *son en el campo estudiado un signo y no un símbolo significativo*, porque para que el primero se transforme en lo segundo, no sólo es necesario nombrar sino que generar un proceso de socialización que contenga en el signo una relación consensuada entre quienes se comunican. En este caso entre quien exige un derecho (los sujetos) y entre quien lo reconoce y lo hace efectivo (el Estado mexicano). Lo que puede dar pistas para avanzar en el trabajo -y que de hecho se está haciendo por parte de la Delegación- es avanzar en el nombre, en la tematización del paradigma de los DDHH y en qué consisten; y precisamente ese proceso ayuda a la conversión del signo de los Derechos Universales en un símbolo significativo que -a su vez- apoya cotidianamente la configuración del Estado Social de Derechos.

Sin embargo, nuevamente irrumpe la contradicción porque por un lado es posible señalar que las personas entrevistadas manejan nociones en torno a los Derechos Universales pero a su vez se refieren al otro/a en forma desigual y ello ocurre al interior del mismo texto y entre-textos; resultando que las mismas encargadas hablen de derechos pero signifiquen a las y los AM como “abuelitos” y “niños”. Aquí la *contradicción* aparece con toda su fuerza y que es la tónica central de los hallazgos del presente trabajo.

3.- Las sorpresas que genera el trabajo de campo.

Un elemento altamente novedoso y que llama la atención en el proceso hermenéutico que se presenta es que sin tener considerado previamente la aparición y detección de ciertos fenómenos, ellos surgen en el proceso del trabajo de campo y luego son tematizados en los textos de las entrevistas. Obviar dichos componentes podría ser una opción del investigador, pero se ha considerado pertinente exponer dos fenómenos que por su *frecuencia en los signos* exigen una hermenéutica analógica adicional. Es por ello que la recomendación de diferentes investigadores en torno a “escuchar, leer y poner el cuerpo” (Arfuch; 2010: 203) ha sido puesta en práctica -con todas las limitaciones posibles- por parte de quien investiga.

a) La influencia de lo político en la operación de los centros o el clientelismo que rodea la acción de los Huehuecallis.

Un símbolo significativo común que fue posible encontrar en forma reiterada en todas las entrevistadas es su referencia constante a la influencia de la esfera político-partidista en la operación y desarrollo de los Huehuecallis

[A: “De ahí a brigadas comunitarias... a base de que se deshacen las brigadas es como nos reparten al personal y fui a dar al Huehuecalli.... aquí por problemas, políticos se puede decir; que quitaron a la persona y me pidieron el apoyo...y pos’... otro problema, no. Lo político que a veces los diputados todos quieren entrar aquí. Quieren este... “pues voten por mí, ¿no?”, pero a la mera hora “adiós”... ya no, no se aparecen” (Adm. 2)]

b) Problemas de mantenimiento del Huehucalli o el concepto de subsidiariedad inversa.

Existe un símbolo significativo común de todas las entrevistadas: el área de insumos correspondiente a todos aquellos elementos básicos que permiten la mejor operación de talleres para el trabajo directo con la población AM, o incluso elementos para la mantención de las unidades y que son nombrados como claramente insuficientes.

¿Cómo resuelven en la cotidianeidad esta dificultad las administradoras?: mediante una práctica común que el investigador también ha efectuado: lo que se denomina “**subsidiariedad inversa**” que consiste en la puesta de recursos privados y personales para la operación de un programa público y que no son devueltos por la unidad administrativa correspondiente. Si bien esa práctica se ha naturalizado en diferentes áreas de la acción estatal (confundiendo perversamente compromiso con entrega adicional de recursos) no está demás señalar la distorsión que ello conlleva, porque un estudio de otra naturaleza podría arrojar claves valiosas para dimensionar el fenómeno identificado. Pregúntese por ejemplo cuantas horas profesionales y de recursos son destinadas en forma *invisible* al programa estudiado y es posible que surjan verdaderas sorpresas.¹⁰

[A: “Entonces viene una persona de la Delegación, que le paga; pero es una señora ya adulta mayor. Entonces yo les he dicho: “yo no le puedo exigir a la señora que me tenga limpio todo”. Ella viene dos veces a la semana y lo único que hace es los baños... pero de igual forma pues no nos mandan material, no nos mandan nada de eso y yo tengo que comprarlo...”

I: Claro. Y eso, ¿después se lo devuelven?

A: No.

A: Eso ya sale de mi bolsa... yo compro el jabón, el cloro, el pino... así es... no lo envían, definitivamente no lo envían... y si nos llegan a enviar pues un litro de cloro que no nos dura pues nada, un kilo de jabón que igual; entonces, no... cualquier cosa extra pues corre por nuestra cuenta” (Adm. 4)]

La subsidiariedad inversa podría identificarse como un *símbolo significativo distorsionado*, una forma de apoyar un programa público que por contenido debiese operar de otra forma. En este caso la acción estatal se desliga de situaciones puntuales que -por principio del deber ser- son responsabilidad de la agencia gubernamental. Lo que acá es posible identificar es una clara disociación contenido-acción porque los signos oficiales de la Delegación señalan el compromiso con la gestión de las unidades pero la acción indica otra cosa. Aquí es posible plantear una paradoja fundamental: **no todo signo genera una acción social, ni toda acción social tiene un signo que le corresponda en forma unívoca**. Y aquí el interaccionismo simbólico pierde su potencia interpretativa, porque si hay una clave para entender una sociedad cualquiera es que las acciones de los seres humanos se encuentra mediadas e incluso producidas por el

¹⁰ Aquí surge un nuevo problema de investigación que puede ser estudiado desde una perspectiva cuantitativa en cualquier programa que se precie de promover los DDHH, porque la subsidiariedad inversa atenta contra la integralidad de cualquier acción estatal.

lenguaje, situación que no ocurre completamente en el caso estudiado. Existen otros componentes que permean la acción social a nivel ideológico, de relaciones sociales de producción, de poder, entre otros, y que podrían dar cuenta en forma potente de la contradicción encontrada.

4.- Los significados de las trabajadoras sociales en el campo de estudio.

Un elemento en común/unívoco con los significados identificados en las encargadas de los Huehuecallis es la *subsidiariedad inversa* que también las colegas han hecho una práctica cotidiana de su intervención:

[C: “Si, porque aunque desde que se inauguró nunca nos dieron consumibles; de mi propia bolsa me he comprado para poder seguir poder trabajando. El equipo lo he cuidado como si fuera mío porque es prestado, o sea; el cuidar, el mantener en buen estado las cosas. De hecho varias cosas que hay aquí son mías; como ese, como este aparatito con el que tengo que trabajar porque el otro no sirve... entonces con mis recursos... con mis propios medios.”(Colega 1)

C: “En lo que está en mis manos no se cuestiones papelería, cuestiones que yo pueda proveer yo soy quien las provee” (Colega 2)]

Respecto de la relación que su trabajo guarda con el enfoque de derechos y que ha sido recomendado internacionalmente, resulta importante destacar la claridad de los enunciados presentes en los textos orales que elaboran las profesionales, quienes dan cuenta a su vez de la integración de signos que en los textos oficiales aparecen separados:

[C: “Desde el punto de vista del trabajo social lo que es la equidad y la participación y la autonomía son como lo básico lo que yo trabajo”(Colega 2)

I: En el caso de la UBR debiese ser la Ley de No Discriminación o de la Integración de Personas con Discapacidad entonces desde tu perspectiva ¿cuál es la que mas prima en esta Unidad? ¿Qué orientación es la que mas prima la del trabajo con adultos mayores o la del trabajo con personas con discapacidad?

C: Ninguna de las dos para serte honesta ninguna de las dos

I: ¿Están mezcladas?

C: Si (Colega 2. Destacado del investigador)]

¿Es posible hablar de “orientaciones híbridas”? En el caso de las colegas entrevistadas aparecen más que nada integradas, confirmando lo que a nivel teórico Carballada señala (2011) en orden a que en los contextos profesionales donde el Trabajo Social se manifiesta aparece como unidad sólo separable para términos analíticos pero no como característica de la acción social profesional. La numerosa legislación oficial divide elementos que las colegas entrevistadas *integran en su quehacer cotidiano*:

ley de atención a personas con discapacidad, ley de las personas de tercera edad, orientaciones internacionales de derechos universales, etc. La amalgama de leyes se expresa fácticamente en la intervención profesional del área estudiada.

Otro elemento diferenciado del quehacer de las profesionales y que es uno de los sellos de la acción del Trabajo Social es lo que se denomina el “trabajo en redes”, pero que en este caso en particular adquiere una peculiaridad: *son redes eminentemente personales*.

C: *“Trabajo Social porque yo soy la que tengo los conocidos, los contactos en transportes en el mismo DIF, en la infantil de México, en el infantil privado, en el de acá. Entonces gente que llega, que no tiene el recurso necesario pues a veces vía telefónica, a veces con una tarjetita y les hago la canalización para atención en primer nivel en hospitales”* (Colega 1)

Por tanto, es posible identificar una “*doble subsidiariedad*” llevada a cabo por las colegas: la de recursos y la de redes, lo que contrasta con la precariedad contractual laboral que es común a todas las entrevistadas y que también se refleja en este caso en particular:

C: *“No, yo soy de honorarios. Los de base ganan muy poco. Yo estoy contratada como servicios profesionales”* (Colega 1)

C: *“Yo soy eventual desde hace 16 años”* (Colega 2)

Se observa en esta situación una contradicción flagrante que ha sido estudiada en diversas latitudes: de cómo la precarización de las condiciones del mercado laboral impacta en el seno del ejercicio profesional¹¹, pero ello no se traduce necesariamente en una baja calidad de la atención brindada. ¿Será la profesión un área donde el significado de la precarización –pese a todo– no impacta en el símbolo significativo de derechos que crean y recrean las colegas entrevistadas? Porque la calidad se ve amenazada por la ausencia crónica de insumos, la precarización contractual y la abierta o soterrada lucha de significados en el campo en cuestión *y aún así* el Trabajo Social se posiciona como un área que permite construir significativamente el paradigma de los Derechos Universales.

A modo de conclusión: reflexiones del investigador como el complemento del trabajo etnográfico.

Si a nivel teórico lo que predomina es la contradicción, no había razón alguna para pensar que dicho estado teórico no se revelara en el campo a estudiar. Si bien el esfuerzo hermenéutico se orientó a *rescatar las frecuencias de los signos y la univocidad*, el resultado final es **que las contradicciones identificadas en el campo de estudio se encuentran operando en toda su potencia.**

¹¹ Esta situación no es privativa del área y de los sujetos de estudio, tiene características globales. Ya Bustelo señala (Bustelo, 2000) la enorme cantidad de puestos desaparecidos ante la ofensiva neoliberal contra los Estados latinoamericanos, acciones inducidas (ordenadas) por el consenso de Washington y otros símbolos significantes cuyos efectos devastadores se dejan sentir cotidianamente y que complejizan la ya contradictoria relación que el Trabajo Social tiene con los sectores de la sociedad en los cuales se inserta y dialoga.

La contradicción no es buena ni mala en sí como expresión de lo social: el maniqueísmo conceptual no ayuda a efectuar el necesario “ejercicio del matiz” (Matus; 1999: 100) una condición imprescindible de la disciplina del Trabajo Social. El problema que es posible señalar es que existen ciertas contradicciones detectadas y que operan a contracorriente del paradigma de los Derechos Universales aplicado a las y los AM que son usuarios de una política pública como la estudiada. Signos como “abuelito”, “niños” e incluso “borreguitos” son significados refractarios a la igualdad y la dignidad intrínseca de los DDHH y lo preocupante es que quienes emiten estas palabras son personas contratadas por la Delegación y que representan al Estado mexicano en movimiento.

Si se tensa al máximo la perspectiva, las administradoras de los Huehuecallis podrían señalarse como quienes en lo cotidiano expresan simbólicamente la acción estatal y estos símbolos significantes que son heterogéneos/equívocos hasta en su médula cuestionan abiertamente la “aparente” homogeneidad de un programa que formalmente se presenta como estructurado pero que significativamente anida en su seno una serie de perspectivas que boicotean todo el andamiaje conceptual de los DDHH y minan **a través de los signos** los diversos acuerdos internacionales que el Estado mexicano ha suscrito en los últimos años.

Y siguiendo en esta línea las diferencias de significados encontradas entre las colegas entrevistadas y el resto de las encargadas es evidente: su perspectiva crítica y su mirada integrada de los derechos permiten afirmar que para la mayoría de las administradoras¹² el concepto de Derechos Humanos *opera como signo y no como símbolo signifiante* que sin embargo permea con grados diversos su actuar cotidiano; y que para las colegas el paradigma de los Derechos Universales es un referente conceptual *que opera dinámicamente tanto como signo y como símbolo signifiante* que comanda sus acciones y las confronta cotidianamente contra quienes no manejan el mismo significado de igualdad y dignidad. Se tiene así que en los hechos la misma polémica de significados se reproduce en el campo investigado llegando a tensar la labor de las colegas entrevistadas:

C: “Entonces tuve que hacer un estudio socio- económico; que no existía, para poder meter pacientes gratis. Porque aquí la gente es muy pobre y la Delegación quería... cobrar todo...” (Colega 1)

Cuando se plantea la concepción del *Estado Social de Derechos*¹³ como la aspiración de una realidad en perpetuo movimiento es fundamental considerar que

¹² Se indica que son la mayoría de las administradoras entrevistadas, no todas. Se pudo constatar que dos administradoras se acercan más a la perspectiva de las trabajadoras sociales que el resto de sus pares. Pero en el ejercicio interpretativo de búsqueda de *frecuencia de los signos* lo que predomina son símbolos significantes heterogéneos y desiguales de la socialización que se establece cotidianamente con los sujetos de atención del programa investigado. (Las administradoras fueron en total 11 y las trabajadoras sociales 2, contando con 13 mujeres entrevistadas en el proceso)

¹³ La antítesis de la concepción central de este trabajo está dada por otro signo: **El Estado Fiscal de Derechos**, expresión fascinante y que se coloca en una contradicción fundamental con el Estado Social de Derechos. En el primer concepto es la disponibilidad de recursos fiscales la que condiciona la aplicación de los derechos por un Estado cualquiera; en abierta oposición a la segunda concepción a que son los derechos el referente por antonomasia que comanda la acción pública y que el Estado se encuentra obligado a realizar todos los esfuerzos posibles para el efectivo goce de ellos. Significados distintos que permean la acción de las políticas públicas en toda su magnitud, porque **no es lo mismo** supeditar los derechos al presupuesto fiscal a que los primeros presionen a lo segundo.

el paradigma de los Derechos Universales es un referente normativo del “deber ser” que el Estado mexicano se ha comprometido a instaurar como práctica social. Esta investigación pretende iluminar el hecho de que la contradicción y sobre todo el uso de signos cotidianos como los ya presentados se transforman en una barrera que puede ser superada y para ello resulta esencial re-aprender la mirada y resignificar el mundo, al otro generalizado y al yo individual.

Porque no es de perogrullo reafirmarlo: las palabras no son la realidad, la idea no es la cosa, pero las palabras operan cognoscitivamente como una representación de la realidad y si dicha representación no contiene las premisas “majaderas” de igualdad y dignidad, la propuesta de *Trabajo Social de Derechos* que se propone¹⁴ como una forma de avanzar en la concretización de los DDHH queda reducida a una lamentable entelequia.

¹⁴ La apuesta conceptual del Trabajo Social de Derechos tiene su génesis en el presente trabajo de investigación, ***constituye una emergencia teórica de la profesión y es a su vez una propuesta para la acción***, que es el telón de fondo insustituible de una tesis que se crea y recrea al interior de una maestría en Trabajo Social. Nuevamente la acción hace su aparición triunfal y necesaria con todos los bemoles y dificultades que ello conlleva, pero renunciar a la acción es renunciar a la disciplina misma.

Bibliografía.

Beuchot, Mauricio. 2002. *"Perfiles esenciales de hermenéutica"*. México. Universidad Nacional Autónoma de México.

Blummer, Herbert. 1982. *"El interaccionismo simbólico: perspectiva y método"*. España Editorial la Hora S.A.

Erazo, Ximena. Martín, María Pía. Oyarce, Héctor (editores). 2007. *"Políticas públicas para un Estado social de derechos. El paradigma de los derechos universales. Vol. I."* Chile. Fundación Henry Dunant América Latina. LOM Ediciones.

Fariñas Dulce, María José. 2006. *"Los Derechos Humanos: desde la perspectiva sociológico-jurídica a la actitud posmoderna"*. España. Editorial Dykinson.

García Ramírez, José Carlos. 2003. *"La vejez: el grito de los olvidados"*. México. Manufactura A.C.; Editorial Plaza y Valdés.

Matus, Teresa. 1999. *"Propuestas contemporáneas en Trabajo Social: hacia una intervención polifónica"*. Espacio Editorial. Argentina.

Mead, George. 1972. *"Espíritu, persona y sociedad desde el punto de vista del conductismo social"*. Argentina. Editorial Paidós. Traducción de Florial Mazía.

Montemayor Romo de Vivar, Carlos. 2002. *"La unificación conceptual de los Derechos Humanos"*. México. Editorial Porrúa. Facultad de Derecho Universidad Nacional Autónoma de México.

Riechmann, Jorge (Coordinador). 1999. *"Necesitar, desear, vivir. Sobre necesidades, desarrollo humano, crecimiento económico y sustentabilidad"*. España. Fundación 1º de mayo.

Simmel, Georg. 1986. *"Sociología. Estudios sobre las formas de socialización"*. España. Alianza Editorial S.A. Tomos I y II.

Tarres, María Luisa. 2001. *"Observar, escuchar y comprender. Sobre la tradición cualitativa en la investigación social"*. México. FLACSO. El Colegio de México.

Recibido: 6 Enero 2013

Aceptado: 15 Marzo 2013